

Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto

Encuesta de Calidad de Servicio 2019

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR:..... ASOCIADO N°:.....

RUTA:.....



Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto

Encuesta de Calidad de Servicio 2019

Estimado Usuario: Agradecemos su participación en esta encuesta que nos permitirá conocer su percepción sobre el servicio brindado y contribuirá para mejorar en caso de ser necesario. Depositándola en la urna que se encuentra en la CES o AMSASS, podrá participar por un SMART 42". (ver bases y condiciones al dorso)

Indique con una X el casillero correspondiente a la opción elegida.	M.Buena	Buena	Regular	Deficiente	NS/NC
1. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?					
2. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?					
3. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?					
4. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?					
5. Cree que el servicio de sepelios es:					
6. Evalúe el servicio de internet "COOPENET" brindado por CES:					
7. ¿Cómo califica el servicio de venta de hormigón elaborado de CES en su área O. Públicas?					
8. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:					
9. Califique la atención ante consultas o reclamos en nuestras oficinas en los siguientes servicios:					
* ENERGIA					
* COOPENET					
* SEPELIOS					
* OBRAS PUBLICAS					
10. Como considera la atención telefónica de CES ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:					
* ENERGIA					
* COOPENET					
* SEPELIOS					
* OBRAS PUBLICAS					

Comentarios o sugerencias:

La encuesta, pone a consideración de los usuarios quince aspectos para ser valorados en una escala de: muy bueno, bueno, regular y deficiente, y está abierta a sugerencias.

Se circunscribe en cumplimiento con las normas ISO 9000.

Todos los socios que entregaron correctamente el cuestionario, participaron en un sorteo por un Smart de 42".

Metodología:

La encuesta fue distribuida a los usuarios con la factura de energía en el reparto correspondiente al mes de Mayo/Junio.

La participación en la misma, se efectuó **por suministro** (una encuesta por cada medidor, independientemente de su titularidad)

Objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios prestados;
- Identificar el grado de fidelidad de los usuarios;
- Generar, en base a los resultados, acciones de mejorías.

Recepción:

Cada encuesta fue depositada en las urnas que se encontraban en la Cooperativa Eléctrica de Salto y Amssas, dentro de un periodo preestablecido, con los siguientes datos:

- Asociado N°
- Ruta
- Nombre y Apellido del titular

Sorteo:

El sorteo se realizó el día 19 de Junio de 2019, ante Escribano Público, Pte. y miembros del Consejo de Administración CES.

Análisis:

El análisis de resultados de las encuestas fue realizado por los alumnos de carreras a fines del **I.S.F.D.Y T. N°126**, con el objetivo de crear vínculos e interacción entre las diferentes instituciones locales, como así también, fomentar la transparencia, trabajo en equipo y ayuda mutua.